

WHITEPAPER

webExpress e-commerce per TeamSystem Enterprise e Alyante B2B B2C webOrder agenti

La soluzione perfetta per il tuo e-business

Sommario

INTRODUZIONE	2
Modalità	2
FUNZIONALITA'	3
Design	3
Navigazione prodotti	4
Visualizzazione prodotti.....	5
Gestione prodotti.....	6
Promozioni e Marketing.....	7
Seo (Indicizzazione naturale).....	8
Checkout / Acquisto.....	9
Metodi pagamento.....	10
Metodi di spedizione.....	10
Servizi per il Cliente e l'Agente	11
Versione Mobile.....	11
Multi sito	12
Gestione sito.....	12
Moduli Aggiuntivi	13
Sicurezza e monitoraggio	14
Analisi e report	15
Requisiti di sistema	16
Servizi.....	16
Livelli di assistenza disponibili	16
Servizio di hosting e cloud server	16
Informazioni generali.....	18
Contatti	18

INTRODUZIONE

webExpress e-commerce 4 è una soluzione per il commercio elettronico perfettamente collegata al software ERP Gamma/Alyante e TeamSystemEnterprise di TeamSystem che consente di pubblicare con estrema semplicità un sito e-commerce professionale.

Sviluppata da RSoft è il risultato di una profonda conoscenza dei sistemi gestionali e dei processi di business e della capacità di sviluppare soluzioni web utilizzando le migliori tecnologie disponibili.

Modalità

e-commerce B2C (Business-to-Consumer)

Modalità aperta con accesso libero per gli utenti finali oppure modalità privata con accesso dopo registrazione.

Una piattaforma e-commerce che offre all'azienda velocità, innovazione e semplicità di gestione per migliorare l'esperienza di acquisto degli utenti finali.

Inserimento articoli nel carrello senza effettuare prima il login. Verrà richiesto di effettuare il login prima della conferma definitiva dell'ordine.

Gli utenti già registrati o che si registrano prima di effettuare l'ordine possono avere accesso alle promozioni riservate agli utenti registrati (fidelizzazione).

Nel caso di nuovo cliente, verrà chiesta la registrazione in fase di conferma dell'ordine e la nuova anagrafica verrà importata nel gestionale. Gli ordini confermati verranno importati nel gestionale e da questi sarà possibile generare DDT o Fatture.

Area servizi per visualizzazione stato evasione ordini, articoli acquistati.

e-commerce B2B (Business-to-Business)

Accesso riservato ai Rivenditori.

Acquisto prodotti in base a Politiche Commerciali personalizzate per ogni cliente o gruppi di clienti (listini, listini parametrici, sconti, pagamenti, etc. etc.) come codificati sul gestionale. Area servizi per visualizzazione stato evasione ordini, articoli acquistati.

Web Order Agenti

Gli agenti inseriscono gli ordini per i clienti a loro assegnati in base a Politiche Commerciali personalizzate per ogni utente (listini, listini parametrici, sconti, pagamenti, etc. etc.) come codificati sul gestionale.

Elencare configurazione parametrici gestiti da webexpress

Input prezzo e sconto personalizzato da parte dell'agente.

Inserimento nuovo cliente e ordini con successiva importazione della nuova anagrafica nel gestionale.

Visualizzazione prezzi/sconti di altri listini

Un super agente vede sempre tutti i listini, mentre un agente non super agente vede solo i listini dei suoi clienti. Se abilitati i dati nel gestionale, con questa stessa dialog (indipendente che sia attiva o meno la funzionalità di visualizzazione prezzi/sconti altri listini) è possibile visualizzare l'ultimo prezzo/sconto utilizzato per l'acquisto dello stesso prodotto dal cliente.

Possibilità di scelta pagamenti e spese personalizzate agente.

Area servizi per visualizzazione stato evasione ordini , articoli acquistati

Catalogo prodotti

E' possibile utilizzare la soluzione webExpress semplicemente per pubblicare il catalogo prodotti, con o senza prezzi, senza attivare le funzionalità di acquisto.

Portale servizio

Portale aziendale riservato ai clienti sul quale pubblicare informazioni varie, listini, cataloghi pdf etc.

Questa modalità è utilizzabile indipendentemente dagli altri moduli.

FUNZIONALITA'

Design

Lingue e layout grafico

- Lingue: multilingua (le traduzioni dei testi sono a cura del cliente, le label standard vengono fornite di base)
- Layout grafico standard (vengono personalizzati i colori per abbinamento al logo aziendale).
- Aree menù e filtri "collassabili" e "ordinabili" tra loro: ogni utente può spostare a proprio piacimento i vari box e nel caso di utenti registrati la nuova posizione viene memorizzata nel proprio profilo.
- A progetto, è possibile realizzare layout in base alle esigenze del cliente.
- Layout principale a pagina unica senza frame ottimizzato per i motori di ricerca.
- Home page iniziale gestibile autonomamente tramite webExpress CMS (Content Management System), per inserimento slider, banner e widget per presentazione prodotti a rotazione estratti da raggruppamenti (promo, novità etc)
- Layout vetrina e elenco articoli, configurabili nel sistema, a scelta tra modalità griglia, elenco, tabellare. La scelta dell'utente viene memorizzata.
- Possibilità di modificare la testata del sito, inserire testi, banner e nuovi menù in aree predisposte nella struttura mediante webExpress CMS integrato.
- Definizione delle aree di pubblicazione e menù come: pubblici, riservati o entrambi
- Configuratore parametri per definire la visualizzazione delle seguenti informazioni e componenti:
 - Carrello sintetico nella colonna di sinistra/testata
 - Carrello esteso "tab" sempre presente nel corpo pagina per una rapida visualizzazione

Navigazione prodotti

Navigazione e ricerche

- Navigazione per gruppo e sottogruppo merceologico.
- Filtro gruppi merceologici per linea prodotto e/o per marca.
- Gestione filtro avanzato: è possibile definire delle macro categorie e abbinare gli articoli ad una o più categorie. La selezione di una categoria filtrerà il menù di navigazione e presenterà solo le voci che contengono articoli appartenenti alla categoria selezionata.
- Navigazione avanzata in base a categorie e attributi (colore, dimensioni, materiale, etc) definibili a piacimento nel backoffice da usare in alternativa alla navigazione per gruppi e sotto gruppi merceologici.
- Ricerca per codice e descrizione articolo.
- Ricerca per codici aggiuntivi (es.: codice fornitore/produttore, codici compatibili, etc., codice a barre).
- Ricerca avanzata per caratteristiche articolo (es. marca, modello, compatibilità, etc).
- Navigazione per raggruppamenti articoli ad esempio: prodotti fine serie, novità, promozioni etc. etc.
- Elenco ultimi articoli acquistati dal cliente per effettuare nuovi ordini merce senza dover ricercare gli articoli.
- Scelta del numero di prodotti per pagina
- Possibilità di stampare i risultati della ricerca, elenco articoli, in formato pdf impaginato con logo e dati aziendali e link attivi ai singoli prodotti.
- Ricerca strutturata per caratteristiche prodotto con n livelli (es. marca, modello, colore, etc)
- **Diretto e veloce inserimento nel carrello, anche per articoli con varianti: (visualizzazione varianti a griglia e/o con list box) (sviluppo a progetto in funzione di come sono configurati gli articoli nel gestionale)**
- Apertura scheda articolo diretta nel corpo del sito (no popup)

Motore di Ricerca a linguaggio naturale

Motore di ricerca a linguaggio naturale (non semantico): La ricerca per descrizione articolo è fatta sfruttando un sistema a linguaggio naturale basato su un dizionario proprio della lingua del cliente. Sarà quindi possibile cercare parole non contigue nel testo e/o frasi esatte, non preoccupandosi della forma flessa della parola da inserire ("cinture", "cintura", "cinturando" oppure "connection", "connected", "connecting"). Pertanto non si avranno perdite di risultati a fronte di un inserimento di un termine singolare o plurale.

Questo motore è più veloce di un motore classico e molto comune che lavora direttamente sul database, inoltre permette la ricerca su più campi del database (descrizione breve, lunga, estesa, ecc.).

Visualizzazione prodotti

Informazioni sui prodotti visualizzati nelle liste articoli e nella scheda dettaglio

- Visualizzazione Codice, Descrizione breve, Descrizione estesa 256 Caratteri
- Visualizzazione Descrizione estesa, 65.000 caratteri in html gestibile da editor integrato, in apposita tab “scheda prodotto”. E’ possibile incorporare video da youtube o vimeo.
- Foto di base dei prodotti (small, medium, large) con funzione di zoom-in.
- Foto aggiuntive (illimitate) per realizzazione foto gallery con funzione di zoom-in.
- Foto aggiuntive per singola variante (in fase di sviluppo)
- Immagini del colore variante (in fase di sviluppo)
- Possibilità di abbinare ad un articolo un documento in formato pdf (brochure, schede tecniche, certificazioni etc.).
- Linea prodotto, marca
- Unità di misura
- Visualizzazione disponibilità dei prodotti (numerica o descrittiva. Es.: bassa, media, alta o mediante icone).
- Visualizzazione data disponibilità del prodotto.
- Visualizzazione numero giorni per la disponibilità.
- Quantità imballo, Quantità minima ordinabile
- Visualizzazione codici aggiuntivi (alias) in navigazione e carrello. E’ possibile selezionare, da backoffice, i codici aggiuntivi da visualizzare anche a livello di singolo codice aggiuntivo.
- Prezzi dei prodotti definiti in base a Politiche Commerciali personalizzate per ogni utente o gruppo utenti (listini, listini parametrici, fino a 4 sconti) come codificati sul gestionale. Prezzo per quantità con sconto1 e sconto2.
- Visualizzazione prezzo al pubblico di riferimento per siti B2B
- Esposizione del prezzo più basso in caso di varianti nella lista articoli (a partire da...) **(sviluppo a progetto in funzione di come sono configurati gli articoli nel gestionale)**
- Presentazione prezzi b2c. A fronte di uno sconto è possibile visualizzare il valore risparmiato anziché la percentuale
- Tramite un parametro di sistema è possibile non visualizzare il prezzo ma il messaggio “Chiama per il prezzo”. E’ possibile definire questo comportamento per gruppi merceologici, sotto gruppi merceologici, singolo articolo.
- Varianti articoli. Es.: taglia e colore in griglia, con input rapido o tramite listbox. **(sviluppo a progetto in funzione di come sono configurati gli articoli nel gestionale)**
- Visualizzazione articoli correlati, accessori, per cross selling e up selling (la gestione delle tipologie è dinamica e ampliabile autonomamente). Gestione automatica di correlati per gruppo/sottogruppo merceologico, linea, gruppo statistico, categorie
- Visualizzazione immagini che evidenziano i prodotti Novità, in promozione, speciali, etc.
- Allegati multipli (pdf, video, mp3)
- Stampa o invio via email della scheda prodotto in formato pdf
- Possibilità di stampare in pdf l’elenco prodotti visualizzati
- Visualizzazione immagine associata a gruppo e sottogruppo merceologico nel corpo pagina.

Gestione prodotti

Backoffice

Il Backoffice, pannello di controllo, consente di configurare le funzionalità della soluzione e-commerce, di abilitare/disabilitare i dati da pubblicare su sito e-commerce. Di seguito alcune funzionalità:

- Attivazione Linee, Gruppi, Sottogruppi e Articoli che devono essere visualizzati su internet.
- Gestione flag per posizionamento articoli in home page nelle sezioni: Dal catalogo, Offerta della settimana, Offerta del mese.
- Attivazione varianti articolo (**sviluppo a progetto in funzione di come sono configurati gli articoli nel gestionale**).
- Gestione Vettori e tabelle spese di spedizione in funzione del peso o dell'importo ordine per zone geografiche.
- Calcolo spese di spedizione extra per articoli ingombranti
- Gestione spese per tipo di pagamento fisse o in percentuale sull'importo dell'ordine.
- Gestione profili pagamenti da assegnare a singolo cliente o gruppi.
- Gestione descrizione estese articoli (65.000 caratteri) mediante editor html.
- Gestione immagini con ridimensionamento automatico e schede prodotto legate all'articolo
- Gestione utenti (attivazione/disattivazione, invio codice e password via e-mail).
- Gestione articoli correlati, accessori, etc. per cross selling definibili secondo le esigenze dell'azienda.
- Utility per attivazione o disattivazione articoli secondo criteri selezionabili dal cliente. Es.: attivazione di tutti gli articoli appartenente al gruppo x.
- Utility per controllo esistenza immagini sul web.
- Utility controllo presenza dati obbligatori sui clienti senza i quali non è possibile attivare il cliente sul web.

Aggiornamento dati sul web

- L'aggiornamento dei dati sul web avviene tramite procedure automatiche schedate nel connettore sul Server aziendale sul quale si trova il Database Server SQL. L'aggiornamento può essere effettuato anche su richiesta tramite comandi presenti nel connettore.

Importazione dati nel gestionale

- L'importazione dei nuovi clienti viene fatta tramite connettore da procedura schedata o eseguibile manualmente.
- L'importazione ordini da web nel gestionale viene fatta tramite il connettore da procedura schedata o eseguibile manualmente.

Promozioni e Marketing

Politiche commerciali di vendita

- Prezzi dei prodotti definiti in base a Politiche Commerciali personalizzate per ogni utente o gruppo utenti (listini, listini parametrici, fino a 4 sconti) come codificati sul gestionale.
Prezzo per quantità con sconto1 e sconto2
- Definizione dei prodotti in promozione
- Promozioni X per Y
- Cross selling e up selling (raggruppamenti) nel carrello
- **Integrazione con Amazon Marketplace (upload inventario prodotti, scarico ordini e importazione nel gestionale)**
- Kit commerciali articoli (funzione disponibile nel pannello di controllo)
- Articoli configurabili (funzione disponibile nel pannello di controllo)
Definizione di un articolo configurabile e dei suoi componenti (altri articoli-varianti) divisi in categorie componenti e definizione delle regole/limiti di configurabilità (quantità minime/massime/default, categoria componente con scelta singola o multipla, ecc.)
- Coupon sconto a percentuale e/o valore configurabile per B2C, B2B, listino, cliente, gruppi clienti. E' possibile definire una data di scadenza e quante volte lo stesso cliente può utilizzarlo. Coupon serializzati.
- Gift card e card prepagate (in sviluppo)
- Sconti e Omaggi a fine carrello in funzione dell'importo (in fase di sviluppo)
In base all'importo del carrello è possibile definire delle soglie e specificare gli sconti e/o in alternativa specificare una serie di omaggi.
Gli omaggi possono essere vincolati all'acquisto di altri articoli/quantità di specifici gruppi, sottogruppi, linee, categorie, attributi articolo o specifici articoli.
- Articoli più venduti
- Funzione Bookmark in elenco prodotti e scheda prodotto, funzione di condivisione articolo su social network, segnalazione prodotto via e-mail
- Registrazione alla newsletter
- **Programma affiliazione (integrazione con modulo di terze parti opzionale)**

Promozioni

- Gestione promozioni sui listini o per cliente o gruppi cliente (tramite gestione contratti lato web), a valore o percentuale, con indicatore tipologia di promo es. promo per ricorrenze etc.
- Gestione promozioni da contratti (lato web), a valore o quantità con indicatore tipologia promo.

Raggruppamenti articoli

Gestione raggruppamenti articoli mediante codici definibili liberamente. In funzione del codice di raggruppamento il sistema evidenzia i prodotti mediante un'immagine ed è possibile creare filtri basati sul codice di raggruppamento. Utile per evidenziare e filtrare prodotti Novità, Speciali, etc.

Gestione mailing list per invio news-letter

Registrazione newsletter

Seo (Indicizzazione naturale)

- Accesso ottimizzato per i motori di ricerca
- URL scheda prodotto
- Site map automatica per lingua per i motori di ricerca
- Tag title , meta description
- Dati strutturati (schema org)

Checkout / Acquisto

Carrello acquisti

- Carrello sintetico sempre in primo piano durante la navigazione.
- Carrello esteso con informazioni complete.
- Visualizzazione, Modifica quantità ed Eliminazione degli articoli inseriti nel carrello, sia dal carrello sintetico che nel carrello esteso.
- Carrelli multipli. Possibilità per i clienti e gli agenti di salvare il carrello assegnandogli un nome e poterlo ricaricare e confermarlo.
- Visualizzazione immagine articolo nel carrello
- Stampa carrello in formato pdf da qualsiasi step
- Invio carrello in formato pdf agli indirizzi email presenti in anagrafica da qualsiasi step.
- Export carrello in formato excel
- Widget presentazione articoli per cross selling / up selling.
 - proposta articoli con stesso filtro1 di quelli presenti nel carrello
 - proposta articoli con stesso gruppo merceologico di quelli presenti nel carrello
 - proposta articoli con stesso gruppo merceologico/sotto gruppo merceologico di quelli presenti nel carrello
 - proposta articoli con stessa linea di quelli presenti nel carrello
 - proposta articoli con stesso gruppo statistico di quelli presenti nel carrello

Conferma carrello

- **Checkout veloce senza registrazione.** Form di richiesta dei dati minimi necessari per la spedizione senza creare un utente nel sistema.
- **Checkout con paypal.** Selezionando paypal come metodo di pagamento, vengono prelevati i dati del cliente da paypal e inseriti nella form checkout veloce. Non viene creato un utente di sistema
- Conferma dell'ordine step by step, previa accettazione delle condizioni di vendita.
- Possibilità di inserire note per ogni riga articolo
- Programmazione delle consegne per ogni riga ordine
- Campo note per eventuali comunicazioni da parte dell'utente.
- Scelta destinazione merce (le sedi diverse devono essere codificate nel gestionale per i clienti esistenti. Possibilità di Inserire nuove sedi spedizione e note.
- Scelta modalità di spedizione e calcolo delle spese di pagamento secondo modalità scelta
- Scelta modalità di pagamento e calcolo delle spese di spedizione secondo la modalità scelta
- Stampa dell'ordine con layout grafico preimpostato.
- Conferma via e-mail di avvenuta registrazione dell'ordine con riepilogo dei prodotti acquistati (l'e-mail viene inviata al cliente, all'agente, all'azienda).
- Archiviazione dell'ordine così come inoltrato (stampabile successivamente).

Metodi pagamento

- Rimesse dirette, RiBa, bonifici bancari, Contrassegno (con calcolo commissioni)
- PayPal
- Modalità di pagamento filtrate per nazione
- Modalità di pagamento filtrate per gruppi di clienti

Metodi di spedizione

- Numero illimitato di vettori
- Numero illimitato di nazioni di destinazione
- Promozioni sulle spedizioni
- Possibilità di definire i vettori per nazione
- Possibilità di ritirare in negozio
- Possibilità spese di spedizione gratuite
- Calcolo spese di spedizione in base al prezzo o al peso

Servizi per il Cliente e l'Agente

Area Servizi

- Liste articoli preferiti
- Elenco ordini inviati
- Visualizzazione stato evasione ordini
- Visualizzazione raggruppata stato evasione articoli presenti in più ordini.
- Elenco Articoli/pezzi acquistati per anno
- Area documenti di vendita in formato pdf (Conferme d'ordine, DDT, Fatture, Note di credito) informazioni varie, listini, cataloghi pdf etc. (in sviluppo)
- Visualizzazione Budget e Fatturato cliente (l'agente può visualizzare: budget e fatturato dei suoi clienti; budget e fatturato a lui assegnato, per singolo cliente o di tutti i suoi clienti) (in sviluppo)
- Recupero password.
- Possibilità per l'utente di modificare la password.
- Form richiesta informazioni
- Live Chat on Website (modulo di terze parti opzionale)
- Rma - Form per richiesta reso merce (opzionale) (in sviluppo)
-

Versione Mobile

webExpress e-commerce è disponibile anche come web app per smartphone con sistema operativo Apple IOS e Android, ed offre le stesse funzionalità della versione desktop

Multi sito

La soluzione webExpress e-commerce è configurabile per gestire più siti multilingua, multi valuta, multi dominio sullo stesso web server.

- Gestione centralizzata di più siti con un unico gestionale e un unico backoffice
- Pubblicazione differenziata delle categorie e prodotti per sito
- Gestione differenziata delle politiche commerciali, pagamenti, spedizioni etc per sito.
- Layout e contenuti personalizzabili per ogni sito
- Url diversificati per ogni sito
- Autorizzazione accessi clienti per sito.

Gestione sito

Gestione dei menù e contenuti delle pagine istituzionali

- Per consentire la gestione delle pagine istituzionali del sito e-commerce (es.: pagine di presentazione, condizioni di vendita, news, testi in home page, aree banner etc.) viene utilizzata la nostra soluzione CMS (Content Management System) Webexpress CMS.

Moduli Aggiuntivi

Griglia input rapido articoli

- Utile nel B2B ed in presenza di articoli con varianti per effettuare il caricamento veloce (**sviluppo a progetto in funzione di come sono configurati gli articoli nel gestionale**).
- E' possibile filtrare l'elenco articoli per gruppo merc., sotto gruppo merc., descrizione, codice articolo.
- La griglia consente di ordinare l'elenco per gruppo merc., sotto gruppo merc., descrizione, codice articolo.
- Possibilità di impostare il numero di articoli per pagina
- Inserimento multiplo delle varianti articolo (**sviluppo a progetto in funzione di come sono configurati gli articoli nel gestionale**)
- Visualizzazione delle quantità già inserite nel carrello
- Funzione visualizza articoli nel carrello
- Per gli agenti è possibile inserire omaggi, prezzi personalizzati, sconti personalizzati per tutte o la singola variante articolo

Modulo RMA

Form per la richiesta dei resi merce. I campi anagrafici del richiedente vengono compilati automaticamente con i dati dell'utente loggato. Per inserire gli articoli è sufficiente digitare il codice articolo nell'apposito campo: il sistema suggerisce l'articolo corrispondente al codice cercato.

I dati vengono memorizzati nel database e viene spedita una mail al cliente e all'azienda.

Sicurezza e monitoraggio

- Supporto SSL
- Firewall
- Sistema di monitoraggio up-time del server (opzionale)
- Sistema di segnalazione malfunzionamenti del sito per errori di configurazione dati
- Cifratura cookie e cifratura password nel database
- **Compliance GDPR**
 - **Lato backoffice**
 - procedure di autenticazione per identificare univocamente il soggetto che accede al backoffice
 - Criteri di generazione e protezione delle password conformi alle best practice di sicurezza
 - funzionalità per il tracciamento dei log degli accessi e delle attività svolte
 - funzionalità dedicate alla attività di monitoraggio da parte del titolare sull'attività svolta dagli utenti
 - Tecniche di pseudonimizzazione e crittografia, in base alla natura dei dati e alle caratteristiche del trattamento
 - Tunnel ssh per la connessione verso database mysql su web
 - Trasferimento dati immagini, documenti pdf via FTPs
 - **Lato web**
 - Criteri di generazione e protezione delle password conformi alle best practice di sicurezza
 - Parametro per impostazione Scadenza password
 - Nella registrazione utente (dove richiesta la password) e nel cambio password sono state attivate le seguenti policies di gestione password: (Lunghezza minima 8; Numero di caratteri alfabetici minimo 3; Numero di caratteri numerici minimo 3; Numero di caratteri non alfanumerici minimo 1)
 - Invio email registrazione, riepilogo ordine, rma etc tramite connessione sicura SMtps

Analisi e report

- Integrazione con Google Analytics
- Integrazione con facebook marketing
- Monitoraggio delle azioni sul sito da parte degli utenti
- Statistiche newsletter (solo con modulo webExpress mailing professionale)
- Statistiche accessi al sito
- Statistiche ordini per cliente
- Statistiche registrazioni nuovi utenti con sorgente e attività svolta
- Monitor utenti on line
- Elenco carrelli aperti

Requisiti di sistema

Lato web

- Hosting Linux Debian 8.x, Apache, MySQL 5.x, PHP 5.x, Python

Lato azienda

- Soluzione gestionale Gamma/Alyante o TeamSystemEnterprise , Microsoft SQL Server Standard.
- Linea Internet veloce

Servizi

Livelli di assistenza disponibili

Servizio assistenza Livello SA1

- Assistenza tecnica tramite apertura *trouble ticket*, assistenza telefonica per problematiche inerenti l'applicazione webExpress e-commerce e CMS, Hosting, servizi di posta.
- Interventi di manutenzione ordinaria (pulizia file di logs, etc.).
- Servizio disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.
- Tempi di intervento in caso di errori bloccanti entro 24 ore lavorative dall'apertura del *trouble ticket*.
- Tempi di intervento in caso di errori non bloccanti entro 24 ore dall'apertura del *trouble ticket*.

Servizio assistenza Livello SA2

- Assistenza tecnica tramite apertura *trouble ticket* , assistenza telefonica e teleassistenza per problematiche inerenti l'applicazione webExpress e-commerce e CMS, Hosting, servizi di posta.
- Interventi di manutenzione ordinaria (pulizia file di logs, etc.).
- Servizio disponibile dal Lunedì al Venerdì 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 - Sabato dalle 09:30 alle 13:00.
- Tempi di intervento in caso di errori bloccanti entro 12 ore lavorative dall'apertura del *trouble ticket*.
- Tempi di intervento in caso di errori non bloccanti entro 24 ore dall'apertura del *trouble ticket*.

Servizio assistenza Livello SA3

- Assistenza tecnica tramite apertura *trouble ticket*, assistenza telefonica e teleassistenza per problematiche inerenti l'applicazione webExpress e-commerce e CMS, Hosting, servizi di posta.
- Interventi di manutenzione ordinaria (pulizia file di logs, etc.).
- Servizio disponibile dal Lunedì al Venerdì 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 20:00 Sabato dalle 09:30 alle 18:00.
- Tempi di intervento in caso di errori bloccanti entro 8 ore lavorative dall'apertura del *trouble ticket*.
- Tempi di intervento in caso di errori non bloccanti entro 24 ore dall'apertura del *trouble ticket*.

Servizio di hosting e cloud server

	Cloud Hosting shared				Cloud Server dedicato		
	SLA XS	SLA H1	SLA H2	SLA H3	SLA CSD1	SLA CSD2	SLA CSD3
Spazio Disco	4 GB	4 GB	8 GB	12 GB	40 GB	60 GB	80 GB
Banda allocata	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps
Banda minima garantita	2 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps
Processore dedicato	-	-	-	-	1	2	4
Memoria RAM	-	-	-	-	4 GB	8 GB	12 GB
IP Assegnati	-	1	1	1	5	5	5
Firewall, supporto VPN, IPsec	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BackUp settimanale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pannello di controllo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SMTP, POP3, IMAP, WebMail SSL/TLS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Apache, Mysql, Postgres,	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pannello statistiche	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Caselle email illimitate	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

(SLA: Service Level Agreement)

(a regime è possibile migrare a livelli di servizio superiori)

Informazioni generali

Siti di commercio elettronico a norma

- Sui siti web aziendali ed e-commerce è obbligatorio pubblicare tutti i dati dell'azienda ed esporre il numero di partita IVA.
- E' necessario inserire l'informativa sulla privacy indicando chiaramente il tipo e lo scopo del trattamento dei dati raccolti e il titolare del trattamento (D.Lgs. 196/2003)
- Riportare l'informativa ai sensi dell'art 42 legge 7 luglio 2009, n.88
- E' necessario indicare gli aspetti legali in merito ai contenuti pubblicati e sull'utilizzo del sito da parte dell'utente
- Nel caso di e-commerce B2C bisogna inoltrare domanda al proprio comune mediante apposita modulistica

**Le informazioni sopra riportate sono a titolo gratuito e non esaustivo per approfondire gli argomenti si consiglia di approfondire le relative normative.*

Modalità di erogazione soluzione webExpress e-commerce

Le applicazioni webExpress e-commerce e CMS vengono fornite in modalità SaaS (Software as a service) e vengono attivate su nostri hosting, accessibili esclusivamente alla RSoft Computer & Communication Consulting s.r.l. per le attività di manutenzione e aggiornamento delle applicazioni.

Il cliente, ha comunque accesso alle proprie e-mail ed all'area ftp per il caricamento dei contenuti (immagini, documenti, etc.).

Proprietà e marchi

- Le applicazioni "webExpress e-commerce e webExpress CMS" sono di esclusiva proprietà della RSoft Computer & Communication Consulting s.r.l.
- webExpress è un marchio registrato da RSoft Computer & Communication Consulting s.r.l.

Contatti

Per informazioni:



Antonino Randazzo

RSoft Computer & Communication Consulting s.r.l.
Via G.Ricordi, 21 – 20131 MILANO

T +39 02 2894460
F +39 02 2894443

e-mail: antonino.randazzo@rsoft.it

<https://www.rsoft.it>